



4° SETTORE

“AREA URBANISTICA E TECNICO MANUTENTIVA”

8° SETTORE

***“AREA TRIBUTI & GESTIONE ECONOMICA DEL
PATRIMONIO”***

***LA CARTA DEL SERVIZIO
IDRICO INTEGRATO***

Approvata con Delibera di C.C. n. 11 del 27/04/2016

Allegato E

INTRODUZIONE
Sezione I
Oggetto ed ambito di applicazione

Le Carte dei Servizi sono strumenti a tutela dei diritti dei cittadini in quanto fruitori di pubblici servizi. Apparse all'inizio degli anni '90 in alcuni Paesi europei e negli Stati Uniti, le Carte sono divenute obbligatorie in Italia nel 1994 in seguito a una Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"). Questa stabilisce che le aziende erogatrici di servizi pubblici nei campi della sanità, assistenza e previdenza sociale, istruzione, trasporti e telecomunicazioni, energia elettrica, acqua e gas sono tenute a pubblicare, e soprattutto rispettare, una loro Carta dei Servizi.

Per quanto riguarda il servizio idrico, poi, il 29 aprile 1999 è stato emanato un Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri ("Schema generale di riferimento per la predisposizione delle Carte del servizio idrico integrato") che, congiuntamente alla Legge n. 36 del 5 gennaio 1994, indica i principi e le linee guida cui ogni azienda deve attenersi nella stesura della propria Carta.

La presente Carta del Servizio Idrico, dunque, descrive i livelli di servizio che il Comune garantisce ai propri cittadini, sia per quanto riguarda la qualità tecnica di progettazione, costruzione e gestione della rete e degli impianti, sia per quanto riguarda la qualità dei rapporti e delle prestazioni rese ai Clienti e agli Enti concedenti.

Lo scopo di questo documento è garantire a tutti gli utenti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo imparziale ed efficiente.

Questa Carta dei servizi, è destinata a tutti i suoi utenti che ricevono l'acqua per utilizzarla nei seguenti modi:

- uso civile domestico;
- uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, ecc.);
- altri usi, relativi ai settori commerciali, artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

La "Carta del servizio idrico integrato" costituisce una dichiarazione di impegno formale del Comune nei confronti dei propri utenti e come tale è elemento integrativo del "contratto" di fornitura nonché del regolamento che disciplina le condizioni generali della fornitura del Servizio Idrico Integrato.

La Carta:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Comune nel gestire il Servizio idrico integrato;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Comune si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli utenti;
- definisce il rapporto tra il Comune e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione e di informazione e disciplina le procedure di reclamo.

Per il servizio di fognatura e depurazione, la carta si riferisce esplicitamente agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

In questo documento, al fine della tutela dei diritti degli utenti, il Comune ha fissato criteri di prestazione dei servizi e degli standard di qualità.

Sono stati individuati al suo interno gli strumenti di controllo e di verifica per la tutela degli utenti (standard di qualità), con l'impegno a rispettarli, al fine di garantire l'ottimizzazione della qualità dei servizi forniti e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli utenti.

Il Comune, attraverso la Carta dei Servizi, riconosce a tutti gli utenti che ne facciano richiesta il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sull'operato del Comune, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso una costante corrispondenza attivata dalle segnalazioni degli utenti e relative risposte dal Comune.

Gli standard di qualità individuati sono quelli generali, riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni comunali fornite, e quelli specifici, riferiti alle prestazioni comunali direttamente controllabili dal cittadino.

La presente Carta dei servizi rappresenta pertanto un'appendice ai contratti di somministrazione e viene consegnata all'atto della sottoscrizione degli stessi o in qualsiasi altro momento se ne faccia esplicita richiesta.

Sezione II ***Principi Fondamentali***

Il servizio idrico integrato è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva.

➤ Eguaglianza

Il Comune, nell'erogazione del Servizio idrico integrato, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Il Comune garantisce la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse zone del Comune e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Il Comune si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti diversamente abili e di appartenenti a fasce sociali deboli. A tale scopo il Comune, provvede a:

- pubblicare tutta la documentazione rilevante su un sito web accessibile;
- ridurre al minimo l'attesa agli sportelli per le persone disabili, con patologie gravi e per le donne in stato di gravidanza;
- favorire, nei limiti della normativa in vigore e del regolamento di contabilità, il pagamento rateizzato delle fatture di importo elevato.

➤ Imparzialità – Continuità

Il Comune ispira il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Il Comune garantisce, nei limiti delle possibilità consentite dalla rete esistente, l'erogazione del servizio in modo continuativo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore, guasti od interventi necessari per il buon andamento del Servizio, si rendesse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua o le funzionalità dei sistemi fognari e depurativi o interventi urgenti di manutenzione per il corretto funzionamento degli impianti ed il mantenimento della qualità del servizio offerto, il Comune si impegna comunque a garantire, ove possibile, una tempestiva informazione ai cittadini indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

➤ Partecipazione - Efficienza ed efficacia

Il Comune, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio.

L'Utente ha diritto ad avere dal Comune tutte le informazioni relative al rapporto di Utenza ed a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami;

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Comune

rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi degli artt. 22 e seguenti della legge 7 agosto 1990, n. 941 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33. Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

➤ Cortesia - Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo.

Il Comune, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano..

Il personale del Comune a diretto contatto con l'Utente è tenuto ad utilizzare nei rapporti con gli Utenti una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

Sezione III
Indicatori e standard di qualità
dei servizi idrici

➤ Premessa

Il Comune definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato all'utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio.

Gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Comune, e specifici, ossia relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili dall'utente.

Gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico dell'utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte al sistema ufficiale di registrazione delle richieste del Comune. Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque estranei alla volontà del Comune.

➤ Il Servizio Idrico

L'acqua che usiamo per bere, per cucinare, per l'igiene personale e la pulizia domestica non è soltanto un dono del cielo. Per poter utilizzare l'acqua disponibile in natura, infatti, è necessario predisporre e mantenere in efficienza un complesso sistema che comprende il prelievo, il trattamento, l'impiego, la depurazione e infine la restituzione dell'acqua all'ambiente naturale.

Nel caso dell'uso civile e domestico questo sistema, che va sotto il nome di "ciclo idropotabile", può essere descritto sinteticamente così: l'acqua viene prelevata dalle sorgenti, dai fiumi, dai laghi o dalle falde acquifere e, se necessario, immessa nell'impianto di potabilizzazione dove viene opportunamente purificata. Poi, attraverso gli acquedotti, viene distribuita nelle case e utilizzata per l'alimentazione, l'igiene personale o altro. In seguito le acque di scarico vengono raccolte nei canali della rete fognaria e condotte sino all'impianto di depurazione. Qui l'acqua viene nuovamente purificata e infine restituita ai laghi e ai fiumi da cui era stata prelevata.

L'insieme di tutte le attività e competenze che concorrono al corretto funzionamento di questo

sistema, e dunque contribuiscono a rendere l'acqua disponibile all'uso umano, è ciò che si intende per "servizio idrico" e di cui si tratta in questa Carta.

➤ *Gli standard*

Di tutte le prestazioni e i livelli di servizio descritti in questa Carta, solo alcuni sono precisamente quantificabili e definibili come 'standard'. La cortesia del personale, ad esempio, per quanto importantissima è difficile da quantificare in termini numerici e per cercare di definire il relativo livello di servizio bisogna ricorrere a formalizzazioni verbali. Un altro genere di prestazione, invece, come la quantità di acqua garantita quotidianamente a ogni cittadino, è precisamente quantificabile e dunque formalizzabile in un vero e proprio standard di servizio.

Gli standard, inoltre, possono essere di due tipi:

- standard specifici: relativi alle prestazioni rese al singolo Cliente e da lui direttamente verificabili;
- standard generali: relativi alle prestazioni globalmente rese nell'erogazione del servizio.

Resta da dire che gli standard di servizio non sono fissi e stabiliti una volta per tutte e che anzi il Comune si impegna ad aggiornarli periodicamente, tenendo conto anche delle esigenze degli utenti;

Il Comune stabilisce i seguenti tempi di conclusione delle procedure avviate dall'utente.

❖ Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto

E' il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'utente o la data del sopralluogo personalizzato (qualora necessario) ed il giorno di invio del preventivo. L'utente è tenuto a mettere a disposizione del Comune le informazioni tecniche necessarie. In fase di presentazione della richiesta di preventivo per allacciamento, il Comune informa l'utente della tipologia di allaccio possibile in funzione delle caratteristiche della rete esistente della richiesta di allaccio.

A tal fine si distinguono:

- **lavori semplici:** prestazioni standard comprese nella procedura di forfetizzazione prevista dal Comune. Sono forfetizzabili tutti i nuovi allacciamenti da eseguirsi in area servita dalla rete di acquedotto (cioè di lunghezza massima inferiore o uguale a 40 m), le aggiunte di attacco su allacciamenti esistenti, le prestazioni accessorie di spostamento e cambio contatore per aumento di portata fino ad un calibro massimo del contatore pari a 3 pollici. Sono escluse tutte le prestazioni relative ad allacciamenti per uso antincendio;
- **lavori complessi:** tutti i casi non riconducibili ai lavori semplici. Tempi per il rilascio formale del preventivo di spesa a seguito di richiesta:
 - 15 giorni per lavori semplici;
 - 30 giorni per la preventivazione di lavori complessi.

I tempi indicati non si applicano qualora per l'erogazione del servizio siano necessari potenziamenti o estensioni di rete. In tal caso ne viene data comunicazione all'utente nei tempi previsti per la preventivazione.

Nel caso di richiesta contemporanea di preventivazione per la fornitura di più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori e comunque il preventivo di spesa per l'allacciamento verrà rilasciato entro 120 giorni.

❖ Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto

È il tempo che intercorre tra il ricevimento dell'accettazione del preventivo da parte dell'utente ed il completamento dei lavori.

- 15 giorni per interventi relativi a lavori semplici;

- 40 giorni per interventi non compresi tra i precedenti.

I tempi previsti non si applicano nel caso di assenza/inadeguatezza della rete di distribuzione.

Nel caso di richiesta contemporanea di allacciamento a più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori e comunque il preventivo di spesa per l'allacciamento verrà rilasciato entro 120 giorni.

❖ Tempo per l'attivazione e la voltura della fornitura del servizio acquedotto

Per i casi di nuova fornitura e di voltura non immediata, l'attivazione sarà effettuata entro 7 giorni. Tale tempo deve intendersi intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa.

Il tempo sopra definito non si applica ai casi di riattivazione dopo sospensione per morosità.

Nel caso di richiesta contemporanea di attivazione o voltura di più servizi (ad es. acquedotto, fognatura) sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

❖ Tempo per la cessazione della fornitura del servizio d'acquedotto

Per le richieste effettuate dagli utenti in forma verbale tramite i canali attivati dal Comune, il tempo massimo per la cessazione della fornitura del servizio d'acquedotto, misurato fra la data di ricevimento della richiesta e la data di cessazione della fornitura, è pari a 7 giorni.

Nel caso in cui il Comune non riesca a fissare un appuntamento con l'utente entro tale termine, invia una comunicazione scritta con il numero telefonico a cui rivolgersi per fissarlo.

Nel caso di richiesta contemporanea di cessazione di più servizi (ad es. acquedotto, fognatura) sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

❖ Preavviso per la sospensione della fornitura del servizio acquedotto per morosità dell'utente -
Sospensione della fornitura del servizio

Il pagamento della bolletta dovrà essere effettuato entro il termine indicato sulla stessa.

In caso di mancato pagamento entro il termine di scadenza della bolletta il Comune invia all'utente un sollecito con PEC o raccomandata a/r o tramite notifica.

Il pagamento deve avvenire entro la data di scadenza indicata dal sollecito preavvisando della possibilità di sospendere la fornitura nel caso di mancato pagamento.

Qualora l'utente non sani la morosità nei termini suddetti il Comune sospende il servizio.

Ove tecnicamente possibile, il Comune può provvedere all'installazione di adeguati strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura al fine di garantire una minima erogazione di acqua.

Tali strumenti rimarranno operativi sino alla regolarizzazione della morosità e al pagamento delle spese di installazione e di rimozione di tali dispositivi.

❖ Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto in seguito a sospensione per morosità.

La riattivazione della fornitura idrica avverrà entro 3 giorni dal pagamento da parte dell'utente del debito residuo e degli oneri di riattivazione.

❖ Riattivazione della fornitura del servizio di acquedotto a seguito di erroneo distacco

La riattivazione della fornitura del servizio di acquedotto a seguito di erroneo distacco avverrà entro 24 ore dalla segnalazione, senza addebito degli oneri di riattivazione.

❖ Tempo di preventivazione della fornitura del servizio fognatura

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'utente o la data del sopralluogo personalizzato (qualora necessario) ed il giorno di invio del preventivo. L'utente è tenuto a mettere a disposizione del Comune le informazioni tecniche necessarie e comunque il preventivo di spesa per l'allacciamento verrà rilasciato entro 120 giorni.

Rilascio formale del preventivo di spesa a seguito di richiesta:

- 15 giorni per prestazioni standard che rientrano nei casi previsti dalla procedura di forfaitizzazione adottata dal Comune;

- 30 giorni per tutti i casi non riconducibili alle prestazioni standard.

Nel caso di richiesta contemporanea di preventivazione per la fornitura di più servizi (ad es. acquedotto, fognatura) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

❖ Tempo di allacciamento alla rete fognaria

E il tempo intercorrente tra la data di arrivo dell'accettazione del preventivo da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria, nel rispetto delle disposizioni del Regolamento del Servizio idrico integrato: previsto in massimo 40 giorni

Gli standard sopra riportati non sono applicabili per gli interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento o estensione della rete.

In tal caso ne viene data comunicazione all'utente nei tempi previsti per la preventivazione.

Nel caso di richiesta contemporanea di allacciamento a più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori.

❖ Verifiche tecniche sui contatori del servizio acquedotto

L'utente può chiedere al Comune, in caso di presunte anomalie, verifiche tecniche sui contatori. La verifica viene eseguita entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta.

Alle operazioni di verifica potrà presenziare l'utente.

In ogni caso l'utente dovrà essere avvisato in tempo utile della data in cui verrà effettuata la verifica.

Se la verifica conferma il corretto funzionamento del contatore, entro i limiti di tolleranza ammessi dalla normativa vigente, il costo della stessa verrà addebitato in bolletta all'utente. In caso contrario il costo della verifica è a carico del Comune.

Nel caso di effettiva irregolarità di misurazione oltre il limite di tolleranza, il Comune procederà alla rettifica delle bollette secondo i criteri determinati nel regolamento.

❖ Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione ed informazione sui consumi anomali La rilevazione dei consumi di acqua avviene sulla base della lettura periodica dei contatori.

Nel caso di assenza dell'utente la comunicazione dei consumi può avvenire tramite apposite procedure di autolettura secondo le istruzioni rese note sul sito istituzionale dell'ente.

❖ Modalità di pagamento

Il pagamento della fattura, entro la data di scadenza avviene secondo le modalità indicate in bolletta.

Sulla bolletta devono essere indicate la data di emissione e quella di scadenza.

❖ Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Il Comune garantisce il ricevimento del pubblico nei giorni e nelle ore (anche pomeridiane) indicate presso gli uffici e sul sito ufficiale del Comune : www.comunecotronei.gov.it

Per ogni singolo sportello è garantita l'apertura almeno quattro giorni la settimana, da lunedì a venerdì.

❖ Tempi di attesa agli sportelli

Il Comune stabilisce i seguenti tempi di attesa agli sportelli fisici per lo svolgimento delle pratiche relative al Servizio idrico integrato:

tempo medio giornaliero di attesa: 15 minuti tempo

massimo giornaliero di attesa: 40 minuti.

Tali tempi potranno subire delle variazioni in aumento nei periodi di recapito della bollettazione in cui si registra un maggiore afflusso di contribuenti.

❖ Risposta alle richieste ed ai reclami - Rettifiche di fatturazione

Il Comune risponderà per iscritto, qualora necessario/opportuno, ai reclami presentati dagli utenti entro un massimo di 60 giorni dal ricevimento degli stessi.

Il Comune, in caso di errori nel processo di fatturazione, corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazione per iscritto all'utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Qualora l'errore sia segnalato dall'utente direttamente allo sportello fisico, via e.mail, mezzo fax oppure in forma scritta, la rettifica è effettuata entro 60 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza. Se la rettifica richiede la collaborazione dell'utente (per consentire eventuali verifiche presso l'utenza, fornire documentazione richiesta, etc.) il termine è sospeso fino all'integrazione dei dati necessari. La restituzione di importi pagati in eccesso può avvenire mediante rimborso, oppure, mediante compensazione nelle bollette successive.

➤ Indicatori e Standard di Qualità della Gestione Tecnica del Servizio

❖ Continuità del servizio

Il Comune si impegna a fornire un servizio continuo e regolare nei limiti delle possibilità consentite dalla rete esistente.

Qualora fossero necessarie interruzioni, a seguito di guasti o interventi urgenti di manutenzione per il corretto funzionamento degli impianti ed il mantenimento della qualità del servizio offerto, il Comune si impegna comunque a garantire, ove possibile, una tempestiva informazione ai cittadini indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

❖ Tempo di preavviso per interventi sul servizio acquedotto

In caso di lavori programmati sulla rete che determinino interruzioni del servizio si dà preavviso con almeno 1 giorno di anticipo tramite le modalità, tra le seguenti, ritenute più utili ed efficaci al fine di garantire la capillare informazione:

- avviso diretto (a mezzo operatore o telefono);
- comunicato stampa;
- mezzi muniti di altoparlante;
- sito internet;

- ❖ Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa;

In caso di carenza di risorsa idrica prevedibile o in atto, o qualora non sia possibile mantenere i livelli qualitativi dell'acqua erogata entro i requisiti previsti dalla legge, il Comune dà adeguato preavviso alle Autorità competenti, sottoponendo alle stesse una proposta relativa alle misure da adottare.

In caso di crisi qualitativa il Comune può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle Autorità competenti ed all'utenza nel rispetto della normativa vigente. Quando l'erogazione dell'acqua viene somministrata come acqua non potabile ma per altri usi, gli utenti potranno farsi rivalere nella riduzione del canone per come previsto dalla normativa vigente in materia.

➤ Qualità del servizio

Il Comune, coerentemente con i principi di efficacia, efficienza e continuità, fissa e garantisce delle soglie di qualità dei servizi forniti al fine di raggiungere il soddisfacimento delle aspettative degli utenti.

➤ Caratteristiche chimico-fisiche acqua potabile

Senza l'intervento dell'uomo, l'acqua sarebbe quasi sempre potabile. Tuttavia, l'inquinamento prodotto dalle attività umane fa sì che in molti casi l'acqua reperibile in natura non sia bevibile senza danno per la salute; spesso, infatti, l'acqua dei laghi, dei fiumi e delle falde sotterranee contiene pericolose concentrazioni di virus, batteri e sostanze chimiche provenienti da scarichi industriali, fognature, discariche dei rifiuti oppure colture agricole in cui si è fatto un uso indiscriminato di fertilizzanti, pesticidi ed erbicidi.

In primo luogo, dunque, per essere potabile **l'acqua non deve contenere virus, batteri e sostanze chimiche nocive**. Ma ciò non è sufficiente: perché l'uomo la beva bisogna che l'acqua sia anche gradevole al gusto e dunque, in linea di massima, **incolore, inodore e insapore**. Se presenti in quantità eccessive, infatti, alcune sostanze come il ferro, lo zolfo o il manganese conferiscono all'acqua una colorazione, un odore e un gusto sgradevoli. Infine, per essere considerata perfettamente potabile, **l'acqua deve contenere la giusta quantità di sali minerali**; alcuni di essi, come quelli di calcio, di iodio e di potassio, sono importantissimi in quanto costituiscono il principale nutrimento delle cellule dell'organismo umano. Nell'acqua potabile questi sali non devono essere né troppi né pochi: se sono pochi l'acqua perde alcune delle sue proprietà benefiche, se sono troppi acquista un gusto sgradevole e può essere nociva alla salute.

In Italia le caratteristiche che l'acqua deve necessariamente possedere per essere considerata potabile sono state definite dal D.Lgs. n. 31/2001

Per assicurarsi che l'acqua distribuita sia sempre conforme ai dettami del D.Lgs. n. 31/2001, il Comune esegue **sistematici controlli analitici** dei parametri **microbiologici, chimico-fisici e organolettici**. Tali verifiche vengono effettuate nei punti più significativi della rete di distribuzione dai tecnici aziendali, talvolta in collaborazione con strutture esterne. La frequenza dei controlli viene stabilita in base alle caratteristiche dell'acqua distribuita, alle dimensioni del bacino d'utenza, agli impianti di potabilizzazione utilizzati e ai materiali impiegati per la realizzazione della rete. Sulla base dei risultati delle analisi, vengono avviati o aggiornati dei **piani di intervento** volti ad assicurare che le caratteristiche dell'acqua erogata siano sempre conformi ai parametri di legge.

Bisogna infine ricordare che, come previsto dal DPR 236/88, anche i servizi e presidi delle aziende sanitarie locali eseguono prelievi e controlli analitici sulle acque destinate al consumo umano.

Oltre a verificare la qualità dell'acqua in distribuzione, il Comune esegue controlli sistematici su:

- **funzionalità degli impianti di potabilizzazione e depurazione**, attraverso sistemi di controllo a distanza [telecontrollo] oppure ispezioni a cura di personale dell'azienda;
- **funzionalità delle infrastrutture di captazione** [vasche, pompe, condutture, ecc. impiegate per prelevare l'acqua dall'ambiente naturale], di **adduzione** [pompe, condutture, ecc.

impiegate per trasportare l'acqua dalle aree di prelievo agli impianti di trattamento o ai serbatoi], di **accumulo** [serbatoi] e di **distribuzione** [pompe, condutture, ecc. che portano l'acqua fino ai punti di consegna ai Clienti];

- **qualità dell'acqua immessa nelle fognature o negli impianti di depurazione.**

Sezione IV

Rapporti con l'utenza e tutela

➤ Semplificazione delle procedure

Il Comune provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine.

➤ Informazione agli utenti

Il Comune si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione delle procedure, degli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, delle modalità di fornitura del servizio, delle condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso, e delle loro modifiche.

Il Comune per garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- istituisce una sezione del sito internet del Comune (www.comunecotronei.gov.it) dove è possibile acquisire informazioni sui servizi e scaricare copia dei documenti, indirizzi di posta elettronica dove è possibile inviare richieste e reclami;
- informa gli utenti, tramite appositi spazi in bolletta, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione della tariffa;
- informa sulle agevolazioni esistenti;
- promuove le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi;
- rende inoltre pubblici, divulgandoli sul proprio sito internet, i parametri qualitativi dell'acqua erogata.

➤ Rapporti con gli utenti

Il Comune istituisce appositi sportelli volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti, assicurandone l'apertura, nei limiti del possibile, anche nelle ore pomeridiane.

Il personale preposto al contatto con l'utenza è tenuto a trattare con cortesia e rispetto gli utenti, curando di adeguare il linguaggio e le modalità di erogazione dell'informazione in ragione delle specifiche capacità e delle precipue condizioni personali e di salute dell'utente, venendo incontro alle relative esigenze.

Sezione V

Resoconto Annuale

➤ Resoconto annuale

Il Comune predispose annualmente, entro il 30 novembre, un resoconto a seguito di confronto con le associazioni di tutela dei consumatori coinvolte.

Il resoconto contiene la valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità del servizio indicati nella carta.